

BAB I

Pendahuluan

A. Latar Belakang

Dalam kehidupan di bumi ini semua manusia pasti hidup dengan saling keterkaitan. Dengan keterkaitan tersebut setiap individu selalu membutuhkan suatu proses yang dapat membantu, yaitu komunikasi. Berkomunikasi juga perlu digunakan untuk mengerti diri sendiri, untuk mengerti orang lain, untuk memahami apa yang dibutuhkannya dan apa yang orang lain perlukan. Profesor Wilbur Schramm menyebutkan bahwa komunikasi dan masyarakat adalah dua kata kembar yang tidak dapat dipisahkan satu sama lainnya. Sebab tanpa komunikasi tidak mungkin masyarakat terbentuk, sebaliknya tanpa masyarakat maka manusia tidak mungkin dapat mengembangkan komunikasi (Schramm;1982) (Cangara, 2002: 1-2).

Dengan berkomunikasi setiap manusia dapat memberikan informasi kepada manusia lainnya. Pemberian informasi antar manusia tersebut dilakukan secara berulang kali dan saling memberi respon sehingga komunikasinya dapat berlanjut secara terus menerus.

Komunikasi tersebut juga perlu digunakan dalam membina perkembangan suatu perusahaan atau organisasi. Pemberian informasi dalam suatu organisasi sangat dibutuhkan baik dalam organisasi kecil maupun organisasi besar. Sebab, dalam suatu organisasi memiliki peraturan yang bersifat formal, dan peraturan tersebut dibentuk bersama-sama guna menyesuaikan pada anggota organisasinya untuk dapat atau tidaknya menjalankan peraturan tersebut. Oleh karena itu jika tanpa

berkomunikasi peraturan organisasi yang dapat berubah-ubah tersebut menjadi kurang tersampaikan ke anggota organisasi, sehingga dapat mengakibatkan lemahnya organisasi, kekokohan struktur organisasi perusahaan yang sudah terbentuk dapat dengan mudah terusak sehingga menyebabkan munculnya suatu permasalahan yang dapat menghancurkan organisasi tersebut.

Organisasi adalah sarana di mana manajemen mengkoordinasikan sumber bahan dan sumber daya manusia melalui pola struktur formal dari tugas-tugas dan wewenang (Onong, 1995: 115). Komunikasi dalam perusahaan dapat disebut juga sebagai komunikasi organisasi. Sehingga, secara umum komunikasi organisasi ialah komunikasi antar anggota organisasi yang memiliki satu tujuan yang sama yaitu mencari kesuksesan organisasi bersama tersebut.

Baiknya komunikasi organisasi berdasarkan pada saluran komunikasi yang digunakan. Saluran komunikasi ialah suatu perantara yang dapat digunakan untuk menyalurkan informasi dari anggota organisasi yang satu ke anggota lainnya. Seringkali di suatu organisasi terdapat banyak anggota, namun kurangnya fasilitas saluran komunikasi juga menyebabkan menghambat suatu informasi yang sedang dibutuhkan saat bekerja sama di suatu organisasi. Bahkan hal itu sangat nyata dalam kehidupan organisasi di era globalisasi seperti sekarang ini. Dimana era yang sudah saling bersaing karena banyaknya kompetitor yang memiliki tujuan yang sama. Sehingga dalam proses kinerja perlu dijalankan secara cepat untuk mengejar kompetitornya. Kecepatan kinerja karyawan dalam suatu organisasi atau perusahaan tersebut sangat berpengaruh dengan adanya saluran komunikasi yang dapat membantu

untuk mempermudah publikasian informasi antar anggota organisasi. Baik itu atasan, dan karyawan sangat penting untuk mengetahui informasi terbaru mengenai perkembangan perusahaannya. Dan pembagian informasi tersebut juga sangat mempengaruhi pada kinerja karyawan perusahaan tersebut.

Karyawan adalah individu yang sangat berarti di setiap perusahaan. Awalnya karyawan memang terlihat pada posisi yang ringan namun suatu perusahaan tidaklah dapat berkembang jika perusahaan tersebut dikelola tanpa menggunakan karyawan atau hanya dikelola seorang atasan semata. Kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan (Rivai, 2005:309). Kinerja karyawan berpengaruh dengan keaktifan komunikasi organisasi atau perusahaannya. Komunikasi dalam memberikan suatu perintah, memberikan suatu kabar, memberikan saran-saran sangatlah berpengaruh dengan proses kinerja karyawan.

Dalam berkomunikasi baik dengan jenis dari atas ke bawah, bawah ke atas, horisontal ataupun diagonal dapat memberikan motivasi kinerja untuk para karyawan. Suatu perusahaan perlu membimbing karyawan dan sering memberikan motivasi agar semangat kinerja karyawan tidak menurun. Pemberian motivasi tersebut salah satunya dengan berkomunikasi. Berkomunikasi antara atasan ke karyawan, mendengarkan keluhan, atau masalah yang sedang diderita salah satu karyawannya dapat menghasilkan dampak positif dari karyawan ke perusahaan. Sehingga dengan demikian karyawan dapat semakin giat dalam bekerja.

Berbagai bentuk pentingnya komunikasi organisasi di suatu perusahaan seperti yang sudah tertulis di atas juga sama halnya dengan proses komunikasi di lembaga rumah sakit. Rumah sakit merupakan badan/organisasi sosial yang bekerja dalam hal kesehatan masyarakat. Bentuk sosial tersebut menunjukkan bahwa rumah sakit berbeda dengan perusahaan. Perusahaan ialah suatu organisasi menjual produk dengan mencari keuntungan yang sangat jelas. Namun, walau rumah sakit dan perusahaan itu berbeda, rumah sakit sekarang pada umumnya juga bekerja dengan tujuan hampir sepadan yaitu mencari keuntungan. Sebab dengan keuntungan itulah rumah sakit dapat memberikan kepuasan kepada pegawainya, sehingga kinerja pegawai dapat meningkat. Meningkatnya kinerja pegawai rumah sakit baik dari dokter, perawat, tim keamanan, tim konsumsi dan lain sebagainya dapat mempengaruhi pandangan baik atau buruknya tentang rumah sakit tersebut dari masyarakat, sehingga masyarakat dapat percaya atau tidaknya terhadap rumah sakit tersebut terlihat pada baik atau tidaknya kinerja pegawai rumah sakit. Sehingga jika kinerja pegawai rumah sakit tersebut baik maka rumah sakit dapat memperoleh banyak pasien. Maka dari itu untuk menempuh tujuan tersebut rumah sakit juga perlu mengatur organisasinya dengan professional. Dalam mengatur manajemen rumah sakit agar berjalan dengan baik, organisasinya juga perlu menerapkan komunikasi organisasi. Agar antara atasan dan karyawan tidak terjadi kesalahan komunikasi dalam merawat pasiennya. Sebab rumah sakit memiliki tanggung jawab yang tinggi dalam merawat kesehatan masyarakat, khususnya pasiennya.

Komunikasi merupakan suatu penyalur dari gagasan komunikator ke komunikan. Dalam suatu organisasi terdiri beraneka macam individu. Berbagai macam tugas yang dijalankan sesuai jabatan masing-masing. Dan berbagai latar belakang individu yang berbeda-beda. Dari berbagai macam perbedaan tersebut dapat memunculkan beraneka gaya, bahasa, kondisi pegawai yang berbeda-beda. Maka dari hal itulah, sering kali komunikasi organisasi mempunyai suatu kesalahan komunikasi yang berasal dari salah pengertian atau penyimpangan persepsi dari komunikator kekomunikan. Sehingga dengan adanya suatu kesalahan komunikasi tersebut dapat menghambat proses kinerja karyawan. Baik rumah sakit, perusahaan ataupun organisasi kecil, menjalankan komunikasi organisasi harus dengan baik, agar rumah sakit, perusahaan atau organisasi tersebut dapat berkembang dengan baik.

Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr Soeharso merupakan salah satu rumah sakit bedah tulang professional di negara ini. Menurut pengamatan penulis secara sepintas organisasi Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr Soeharso bekerjasama dengan anggotanya dengan menggunakan komunikasi organisasi dengan baik. Namun, dari kondisi yang seperti itu pada kenyataannya di rumah sakit tersebut telah terdapat suatu permasalahan yang berhubungan dengan komunikasi organisasi dalam kinerja anggota rumah sakit tersebut. Dalam komunikasi organisasi di Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr Soeharso ternyata berjalan kurang baik, terbukti dari adanya suatu permasalahan kurangnya kepedulian atasan pada saat diberi saran dari bawahan. Selain dalam kinerja penanganan pasien di Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr Soeharso juga terdapat perbedaan pelayanan yang berdasarkan dari tingkatan ekonomi

pasiennya. Adanya perbedaan sikap kepedulian baik dari dokter maupun perawat terhadap pasiennya antara kelas VIP dengan kelas bawah. Hal tersebut sangat tidak layak dilakukan dalam kinerja di rumah sakit negeri, dan hal tersebut termasuk melanggar dari misi yang tertulis di profil Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr Soeharso.

Dengan adanya permasalahan seperti diatas, maka dari itu penulis melakukan penelitian yang pada akhirnya bertujuan untuk memberikan beberapa masukan kepada Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr Soeharso untuk melakukan perubahan agar Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr Soeharso dapat menjalankan kinerjanya dengan lebih baik. Terlaksananya kinerja yang lebih baik tersebut agar dapat terlihat di lingkungan Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr Soeharso yang bertempat di Surakarta selalu terlihat adanya hubungan yang baik antar pegawai, dan aktifnya komunikasi antar pegawai rumah sakit baik komunikasi formal dan informal, sehingga hubungan antara karyawan terlihat kompak. Dan dengan demikian pelayanan terhadap pasien dapat terwujud sesuai dengan misinya dan mottonya yang disebut dengan CEKATAN atau dengan kepanjangan Cepat, Akurat, Aman, dan Nyaman tersebut.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang belakang masalah yang telah tertulis diatas, peneliti dapat merumuskan masalah sebagai berikut: Bagaimana peran komunikasi organisasi terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta?

C. Tujuan Penelitian

Dari latar belakang masalah diatas, tujuan penulis melakukan penelitian ialah :

Untuk mengetahui peran komunikasi organisasi terhadap kinerja karyawan Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta.

D. Manfaat Penelitian

1. Peneliti dapat mengerti tentang pentingnya penerapan komunikasi organisasi dalam bekerjasama.
2. Sebagai masukan kepada pimpinan dan karyawan Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta untuk meningkatkan pemahaman terhadap fungsi komunikasi organisasi melalui kinerjanya.